



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO	EV-CON-FO-01	VERSIÓN	3	VIGENCIA	2011	Página	1 de 4
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Componente	Evaluación Independiente
Elemento	Auditoría Interna
Proceso	Secretaria General
Procedimiento	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas
Responsable	Shirley Milena Bohórquez Carrillo

ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORIA

OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los procedimientos y normatividad que se relaciona con el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC- en la Universidad Surcolombiana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, realizadas en el periodo 2017-1, y que cumplan con los tiempos establecidos en Resolución 166 de 2013 para dar trámite a la respuesta.

ALCANCE

Se verificó las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, que se tramitaron en las dependencias de la Universidad Surcolombiana a través del sistema de información que posee la Institución, durante el período 2017-1, analizando todas las PQRSDC, permitiendo conceptualizar el grado de cumplimiento y análisis de los controles establecidos, específicamente en cuanto a tiempos.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA

- Inspeccionar físicamente de los registros de las PQRSDC, del periodo a evaluar, realizadas por medio del sistema que se encuentra en el Portal Institucional, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento.
- En la fase de planeación de la auditoria se analizó la normatividad interna y externa aplicable, en la etapa de ejecución se verificaron y analizaron los documentos soportes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y consultas.

RESULTADO DE AUDITORIA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS PERIODO 2017-1

El presente seguimiento inicia con la verificación del reporte suministrado en medio magnético el día 13 de julio de 2017 por la administradora de las PQRSDC (Amparo Suarez), quien generó dicha información directamente desde el sistema de información. Una vez verificado los registros del reporten en mención, se realizan las siguientes observaciones:

- Se identificó incumplimiento a la Resolución 166 de 2013 *"Por la cual se expide el reglamento interno para el tramite de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos, y se dictan otras disposiciones"*, teniendo en cuenta que de las cuatrocientos ocho PQRSDC (408) registradas en el primer semestre del 2017, diez (10) fueron tramitadas posterior a los quince (15) días hábiles establecidos en la resolución en mención. Las PQRSDC vencidas en sus términos fueron:



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO	EV-CON-FO-01	VERSIÓN	3	VIGENCIA	2011	Página	2 de 4
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

ITEM	DEPENDENCIA	CODIGO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DIAS VENCIDOS
1	Rectoría.		14/02/2017	14/03/2017	5
2	Gestión institucional área de bienestar universitario.	3209	16/02/2017	13/03/2017	2
3	Gestión institucional área de bienestar universitario.	3210	16/02/2017	13/03/2017	2
4	Gestión institucional área de bienestar universitario.		17/02/2017	13/03/2017	1
5	Facultad de ingeniería.	3212	17/02/2017	16/03/2017	4
6	Facultad de educación.	3215	18/02/2017	14/03/2017	2
7	Gestión institucional área de bienestar universitario.	3217	18/02/2017	13/03/2017	1
8	Centro de documentación, producción intelectual y publicaciones.	3222	20/02/2017	29/03/2017	11
9	Oficina de liquidaciones.	3228	23/02/2017	24/03/2017	5
10	Fondos especiales.	3523	05/06/2017	10/07/2017	7

El reporte generado desde el sistema de PQRSDC genera incertidumbre considerando las siguientes apreciaciones:

- Tres (3) PQRSDC no registran Código, Tipo de Solicitud, Origen y Buzón. Éstas pertenecientes a las dependencias (Rectoría, Gestión institucional área de Bienestar Universitario y Oficina de Liquidaciones), tal como se observa a continuación.

Código	Tipo	Origen	Buzón
--------	------	--------	-------

Página 55 de 711

REPORTE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Fecha Solicitud	Fecha Respuesta
-----------------	-----------------

- En el reporte generado en el sistema de información se observó que algunos registros se encuentra sobrepuestos limitando su lectura y entendimiento.

Evaluación

Pregunta 1: 1. El servicio prestado fue

Pregunta 2: 2. Se atendió a cabalidad el objeto de su

Respuesta: A	Completamente	Código	Tipo	Respuesta: A	Completamente	Buzón	
	3171	Petición	Sitio web		Portal www.usco.edu.co		
Pregunta 3: 3.	Buzón de correo electrónico con el servicio		Fecha Solicitud				Fecha Respuesta
Respuesta: A	Completamente		06/02/2017 04:02 pm			13/02/2017 12:02 pm	

Observación: Sinceros agradecimientos y espero que así sea en lo sucesivo.
Gracias, William Guzmán Baena
Docente-Tiempo Completo



INFORME DE AUDITORIA

CÓDIGO	EV-CON-FO-01	VERSIÓN	3	VIGENCIA	2011	Página	3 de 4
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------





- El sistema de información carece de las validaciones necesarias para impedir la duplicidad en el registro de las PQRSDC. Lo anterior teniendo en cuenta que en la inspección realizada a los registros del reporte generado por el sistema, se identificó que en éste se registraron seiscientos cincuenta y tres (653) PQRSDC, de las cuales cuatrocientas ocho (408) serían registros únicos, es decir que el sistema permitió el registro de doscientos cuarenta y cinco (245) PQRSDC duplicadas.

MES	REPORTE	VERIFICACIÓN	PQRSDC REPETIDAS CON CÓDIGOS DIFERENTES
ENERO	115	112	CONSULTAS: (3059-3060)+(3122-3123) - PETICIÓN: (3072-3073)
FEBRERO	71	69	CONSULTAS: (3176-3177) - PETICIÓN: (3195-3196)
MARZO	64	35	CONSULTAS: (3236-3237)+(3253-3254-3255)+(3256-3257)+(3260-3261-3262-3263)+(3266 Código repetido)+(3267-3268-3269)+(3274-3275-3276)+(3277-3278-3279-3280-3281-3282)+(3285-3286)+(3287-3288-3289) - QUEJAS: (3240-3241-3242-3243-3244)+(3245-3246-3247)- PETICIÓN: (3264-3265)+(Código 1)+(Código 1 Prueba) + (Código 1 Prueba) = CORRESPONDEN A 37 SOLICITUDES + 27 Códigos de más.
ABRIL	105	40	QUEJAS: (3290-3291-3292)+(3293-3294)+(3295-3296-3297-3298-3299-3300-3301)+(3310-3311-3312-3313-3314-3315-3316)+(3338-3339-3340) - CONSULTAS: (3304-3305)+(3317-3318-3319)+(3322-3323-3324-3325-3326-3327-3328)+(3334-3335-3336-3337)+(3343-3344)+(3352-3353-3354-3355-3356)+(3357-3358)+(3359-3360)+(3371-3372)+(3374-3375-3376-3377-3378-3379)+(3380-3381-3382-3383)+(3389-3390-3391)+(3393-3394) - PETICIÓN: (3330-3331)+(3345-3346-3347-3348-3349-3350)+(3365-3366)= CORRESPONDEN A 21 SOLICITUDES + 54 Códigos de más
MAYO	120	62	CONSULTAS: (3399-3400)+(3402-3403)+(3405-3406)+(3408-3409-3410)+(3412-3413)+(3416-3417)+(3421-3422)+(3423-3424)+(3425-3426-3427-3428-3429)+(3435-3436)+(3441-3442-3443-3444-3445-3446)+(3457-3458-3459-3460-3461-3462-3463)+(3473-3474)+(3479-3480-3481-3482)+(3485-3486)+(3503-3504-3505-3506-3507-3508-3509-3510) - DENUNCIAS: (3419-3420)+(3450-3451-3452)+(3483-3484) - PETICIÓN: (3475-3476-3477)+(3496-3497)+(3499-3500)- QUEJAS: (3395-3396-3397)+(3423-3424)+(3467-3468)+(3469-3470)+(3488-3489) - RECLAMO: (3453-3454)+(3455-3456)+(3490-3491-3492-3493-3494-3495)
JUNIO	178	90	CONSULTAS: (3517-3518-3519-3520-3521-3522)+(3525-3526)+(3527-3528)+(3531-3532)+(3534-3535-3536-3537-3538-3539)+(3550-3551-3552)+(3562-3563)+(3569-3570-3571-3572-3573-3574)+(3586-3587-3588-3589-3590-3591)+(3592-3593-3594-3595)+(3600-3601-3602-3603-3604-3605)+(3612-3613)+(3616-3617-3618-3619-3620-3621)+(3629-3630)+(3649-3650)+(3662-3663-3664-3665-3666-3667)+(3676-3677)+(3687-3688-3689)- PETICIONES: (3556-3557-3558-3559-3560)+(3565-3566-3567-3568)-(3631-3632)+(3670-3671-3672-3673)+(3681-3682-3683-3684-3685-3686)+(3692-3693) QUEJAS: (3625-3626-3627-3628)+(3653-3654) RECLAMOS: (3553-3554)+(3584-3585)+(3607-3608)+(3636-3637-3638-3639-3640-3641)+(3643-3644-3645-3646-3647-3648) SUGERENCIAS: (3540-3541)+(3651-3652)
TOTAL	653	408	

CONCLUSIONES

- Se evidenció incumplimiento de la Resolución 166 de 2013, específicamente en lo establecido en el artículo 7° "Términos para resolver peticiones" por parte de las dependencias (Rectoría, Gestión Institucional Área de Bienestar Universitario, Facultad de Ingeniería, Facultad de Educación,

Vigilada MiniEducación

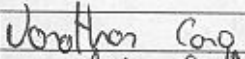
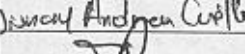
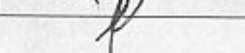
	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTION DE CONTROL					  	
	INFORME DE AUDITORIA						
CÓDIGO	EV-CON-FO-01	VERSIÓN	3	VIGENCIA	2011	Página	4 de 4

Centro de Documentación, Producción Intelectual y Publicaciones, Oficina de Liquidaciones y Fondos Especiales), toda vez que diez (10) PQRSDC registraron vencimientos de términos.

- El sistema de información de PQRSDC presenta fallas técnicas, teniendo en cuenta que permitió el registro de doscientos cuarenta y cinco (245) PQRSDC duplicadas.
- El reporte generado en el sistema de información de las PQRSDC genera incertidumbre, debido que tres (3) registros no indican la información de las mismas, tales como Código, Tipo de Solicitud, Origen y Buzón. Adicionalmente se observó que en algunos cuadros la información se encuentra remontada, dificultando su lectura y entendimiento.

RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a los términos establecidos en la Resolución 166 de 2013.
- Realizar los ajustes técnicos al sistema de información.
- Divulgar mediante circular o correo electrónico la importancia del cumplimiento de la Resolución 166 de 2013 y la responsabilidad de la misma.

Elaborado por:	Jonathan Andrés Cano Otero	Firma		Fecha	31/07/2017
Revisado por:	Disnory Andrea Cuellar Fajardo	Firma		Fecha	31/07/2017
Aprobado por:	José Gerardo Vidarte Claros	Firma		Fecha	31/07/2017

Vigilada MiniEducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.